

SMART GOVERNANCE DI HALMAHERA UTARA SEBAGAI UPAYA INOVASI PELAYANAN PUBLIC DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Oleh:
Jurles J. Latuheru¹

ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan proses sekaligus output yang menunjukkan bagaimana fungsi pemerintah dijalankan. Sejalan dengan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 1 tentang pelayanan publik, dinyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atau penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan public. Fakta tentang persoalan akses rentang kendali, dan minimnya sarana transportasi, serta ketersediaan sumber daya manusia menjadi persoalan dalam pengurusan dokumen seperti KTP E, KK dan Kartu Keluarga.. Selain itu masih di dapati juga pola atau budaya kalau boleh di perlambat kenapa harus di percepat, sehingga pengurusan kepemilikan dokumen, masyarakat harus bolak balik di kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Utara. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif penelitian ini mengkaji inovasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Utara terkait penerapan *smart governance* serta dampaknya, kajian dilakukan dengan menggunakan pendekatan yang dikemukakan oleh Rogers (1995) tentang atribut inovasi, seperti keuntungan relative, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba, dan kemudahan diamati. Temuan penelitian menggambarkan bahwa dengan di terapkannya *Smart Governance* di tahun 2018 melalui inovasi yang ada di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Halmahera Utara, segala pengurusan terkait dengan pembuatan dokumen kependudukan menjadi tidak berbelit-belit lagi. Dengan munculnya inovasi berbasis teknologi yang ada, seperti inovasi kebijakan *three in one* (satu pemohon 3 dokumen kependudukan), sangat berdampak baik pada peningkatan pelayanan public yg ada di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil, sangat berbeda dengan pelayanan pembuatan dokumen kependudukan yang sebelumnya dengan cara manual.

Kata Kunci : Pelayanan Public; *Smart Governance*

ABSTRACT

Public service is a process as well as an output that shows how government functions are carried out. In line with Law Number 25 of 2009 Article 1 concerning public services, it is stated that public services are activities or series of activities in the context of fulfilling service needs in accordance with statutory regulations for every citizen or resident for goods, services and administrative services provided by public service providers. Facts about the issue of access to control ranges, and the lack of means of transportation, as well as the availability of human resources are problems in processing documents such as KTP E, KK and family cards. In addition, there is also a pattern or culture, if you can slow it down, why should it be accelerated, so that the management of document ownership, the community must go back and forth at the Office of Population and Civil Registration of North Halmahera Regency. By using a qualitative approach, this research examines the innovations made by the North Halmahera Regency Population and Civil Registration Service regarding the implementation of smart governance and its impact, the study is carried out using the approach proposed by Rogers (1995) regarding the attributes of innovation, such as relative advantage, suitability, complexity, possibility to be tried, and easily

¹ Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan FISIP UNSRAT

observable. The research findings illustrate that with the implementation of Smart Governance in 2018 through innovations in the North Halmahera Population and Civil Registration Service, all management related to the creation of population documents is no longer convoluted. With the emergence of existing technology-based innovations, such as the three in one policy innovation (one applicant for 3 population documents), it has a very good impact on improving public services in the Department of Population and Civil Registration, very different from the service for making population documents that were previously manual .

Keywords: Public Services; Smart Governance

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan proses sekaligus output yang menunjukkan bagaimana fungsi pemerintah dijalankan sejalan dengan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 1 tentang pelayanan publik yang menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan public.

Dalam konteks penyelenggaraan pelayanan publik, pemerintah merupakan aktor pertama dan utama yang bertanggung jawab dalam upaya pemenuhan hak hak rakyat. Hal ini, dilakukan karena pelayanan publik merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari kewajiban pemerintah untuk mensejahterakan rakyatnya. Oleh karena itu Undang-undang Dasar 1945 mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraannya sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan publik.

Meningkatnya kebutuhan masyarakat membuat para pelayan publik harus lebih baik dalam memberikan pelayanan. Hal inilah yang kemudian memunculkan inovasi-inovasi pelayanan publik sebagaimana di atur dalam UU No.24 Tahun 2013 tentang perubahan atas UU No.23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan, undang-undang ini muncul dalam rangka peningkatan pelayanan administrasi kependudukan yang professional, standar teknologi informasi, dinamis, tertib, dan tidak diskriminatif dalam pencapaian standar pelayanan dengan maksud untuk memperbaiki dan meningkatkan pelayanan publik.

Inovasi merupakan kemampuan menerapkan kreativitas dalam rangka memecahkan masalah dan menemukan peluang. Salah satu bagian penting dalam penerapan *smart governance* dalam banyak hal di titik beratkan pada pelayanan publik terhadap administrasi dokumen kependudukan. Dokumen kependudukan merupakan hak dasar penduduk yang harus mereka miliki. Oleh sebab itu Negara berkewajiban hadir dan memenuhi kebutuhan mereka dengan cara menerbitkan dokumen kependudukan tersebut. Berdasarkan data SIAK Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bahwa jumlah penduduk Halmahera Utara adalah sebesar: 193,709 jiwa, dengan jumlah kepala keluarga 53,189 KK. Dari data tersebut, jumlah kepemilikan dokumen kependudukan Kartu Keluarga adalah sebanyak 48.278 (83%) dan kepemilikan KTP El adalah sebanyak 109.208 jiwa (84%), sedangkan jumlah penduduk yang wajib KTP El sebanyak 129.932 jiwa. Kondisi ini menjadi persoalan yang harus di urai karena hanya 109.208 jiwa yang dapat terlayani dalam pembuatan KTP EL. Dengan demikian, inovasi pelayanan publik merupakan upaya perbaikan atau pengembangan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat dalam rangka memenuhi semua kebutuhan masyarakat.

Sebuah inovasi sangat memerlukan kreatifitas karena dengan kreatifitas mampu menjadikan perbedaan dan itu merupakan titik kelebihan inovasi tersebut. Melalui inovasi muncullah kebaruaran yang dapat berbentuk produk baru hingga sistem distribusi baru. Namun, tidak semua perubahan yang terjadi akan menimbulkan kondisi yang lebih baik, hingga

dalam hal demikian tentu perlu diupayakan agar bila dimungkinkan perubahan diarahkan ke arah yang lebih baik dibandingkan kondisi sebelumnya.

Adapun, berdasarkan penjelasan diatas perubahan yang dilakukan ini tidak selalu menimbulkan kondisi yang lebih baik atau tidak selalu sukses dan penuh akan resiko. Oleh karena itu, perubahan/inovasi ini dapat diartikan sebagai pendayagunaan potensi yang sudah ada untuk meminimalisir hambatan-hambatan terhadap perubahan. salah satu sasaran manajemen perubahan yaitu mengupayakan agar proses transformasi tersebut berlangsung dalam waktu yang relatif cepat dengan kesulitan-kesulitan seminimal mungkin.

Dengan di terapkannya Smart Governance di tahun 2018 melalui inovasi yang ada di dinas kependudukan dan pencatatan sipil Halmahera utara, segala pengurusan terkait dengan pembuatan dokumen kependudukan menjadi tidak berbelit-belit lagi, dengan munculnya inovasi berbasis teknologi yang ada inovasi three in one (satu pemohon 3 dokumen kependudukan), inovasi ini sangat berdampak baik pada peningkatan pelayanan public g ada di dinas kependudukan dan pencatatan sipil, sangat berbeda dengan pelayanan pembuatan dokumenkependudukan yang sebelumnya dengan cara manual.

TINJUAN PUSTAKA

A. Konsep Smart Governance

Smart Governance merupakan salah satu elemen dasar yang harus dipenuhi untuk mewujudkan Smart City. Secara umum, Smart Governance adalah istilah yang merujuk pada pengimplementasian ICT pada layanan publik di bidang pemerintahan secara efektif.

Terdapat beberapa dimensi kunci ketika memaknai jurisdiksi kata “smart” yaitu:

- Smart why: apa kunci pendorong dan tujuan (politik, ekonomi, keuangan, masyarakat)?
- Smart who: apakah hanya fokus pada domain tertentu dari pemerintahan, atau dari inisiatif pemerintah saja? Apakah konsentrasi ini hanya dilakukan oleh pemerintah atau memerlukan kolaborasi dengan pihak swasta?
- Smart at what: apakah perhatiannya ditujukan pada layanan, proses atau pelaksanaannya?
- Smart where: apakah ini merupakan jurisdiksi tunggal, atau diperluas ke bidang-bidang lain?
- Smart when: kerangka waktu dari tujuan yang ingin dicapainya? Bagaimana perencanaan, pelaksanaan dan keduanya?

Kenyataannya tantangan utama dari Smart Governance adalah pengintegrasian lintas berbagai teknologi, domain, wawasan perencanaan, dan tanggungjawab. Karena itu dapat disimpulkan bahwa Smart Governance adalah terkait masa depan layanan publik, tentang efisiensi yang lebih besar, kepemimpinan komunitas, bekerja secara mobile dan perbaikan yang terus menerus melalui inovasi.

B. Konsep Inovasi

Istilah inovasi memang selalu diartikan secara berbeda-beda oleh beberapa ahli. Menurut Suryani (2013:304), Inovasi dalam konsep yang luas sebenarnya tidak hanya terbatas pada produk. Inovasi dapat berupa ide, cara-cara ataupun obyek yang dipersepsikan oleh seseorang sebagai sesuatu yang baru. Inovasi juga sering digunakan untuk merujuk pada perubahan yang dirasakan sebagai hal yang baru oleh masyarakat yang mengalami. Namun demikian, dalam konteks pemasaran dan konteks perilaku konsumen inovasi dikaitkan dengan produk atau jasa yang sifatnya baru.

Menciptakan inovasi harus bisa menentukan inovasi seperti apa yang seharusnya dilakukan dalam meningkatkan pelayanan agar inovasi tersebut dapat berguna dan bertahan lama. Jenis-jenis inovasi menurut Robertson (dalam Nugroho, 2013:395) diharapkan dapat memberikan masukan yang positif dalam menciptakan inovasi layanan. Jenis-jenis inovasi tersebut antara lain:

- a. Inovasi Terus Menerus.
Adalah modifikasi dari produk yang sudah ada dan bukan pembuatan produk yang baru sepenuhnya. Inovasi ini menimbulkan pengaruh yang paling tidak mengacaukan pola perilaku yang sudah mapan.
- b. Inovasi Terus Menerus Secara Dinamis.
Mungkin melibatkan penciptaan produk baru atau perubahan produk yang sudah ada, tetapi pada umumnya tidak mengubah pola yang sudah mapan dari kebiasaan belanja pelanggan dan pemakaian produk. besar.
- c. Inovasi Terputus.
Melibatkan pengenalan sebuah produk yang sepenuhnya baru yang menyebabkan pembeli mengubah secara signifikan pola perilaku mereka.

C. Konsep Pelayanan Publik

Pasolong (2010:128), pelayanan pada dasarnya didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Jadi dapat dikatakan bahwa dalam pelayanan terdapat dua aspek yaitu seseorang atau organisasi dan pemenuhan kebutuhan. Menurut Sinambela (2016:5) pelayanan publik diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pelayanan publik adalah kegiatan atau kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Menurut Susanto (dalam Sugandi, 2011:124) bahwa dalam sistem pemerintahan dominan, perumus dan pelaksana layanan publik dilakukan oleh pemerintah, dan masyarakat sebagai penerima layanan. Namun menurut Dwiyanto dalam Sugandi (2011:124), pelayanan oleh birokrasi seharusnya digerakkan oleh visi dan misi pelayanan, namun pada kenyataannya justru digerakkan oleh peraturan dan anggaran yang tidak dimengerti oleh publik karena tidak disosialisasikan secara transparan.

D. Inovasi Pelayanan Publik

Menurut Yogi, Inovasi di sektor publik adalah salah satu jalan atau bahkan breakthrough untuk mengatasi kemacetan dan kebuntuan organisasi di sektor publik. Karakteristik dari sistem di sektor publik kaku harus mampu dicairkan melalui penularan budaya inovasi. Inovasi yang biasanya ditemukan di sektor bisnis kini mulai diterapkan dalam sektor publik. <http://pusdikmin.com/perpus/file/Inovasi%20Di%20Sektor%20Publik%20PIM3.pdf>

Menurut Rogers (1995), mengatakan bahwa inovasi mempunyai atribut sebagai berikut:

1. Keuntungan Relatif
Sebuah inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakannya dengan yang lain.
2. Kesesuaian
Inovasi juga sebaiknya mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang digantinya. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja, selain karena alasan faktor biaya yang sedikit, namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi terbaru. Selain itu juga dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi itu secara lebih cepat.
3. Kerumitan
Dengan sifatnya yang baru, maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang boleh jadi lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Namun demikian, karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik, maka tingkat kerumitan ini pada umumnya tidak menjadi masalah penting.

4. Kemungkinan Dicoba

Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai dibandingkan dengan inovasi yang lama. Sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase “uji publik”, dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi.

5. Kemudahan diamati

Sebuah inovasi harus juga dapat diamati, dari segi bagaimana sebuah inovasi bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik. Berdasarkan pendapat dari beberapa ahli maka peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa inovasi merupakan suatu penemuan baru yang berbeda dari yang sebelumnya berupa hasil pemikiran dan ide yang dapat dikembangkan juga diimplementasikan agar dirasakan manfaatnya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif (Moleong 2017:29), yang dilakukan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Utara. Penelitian ini, memfokuskan pada penerapan smart governance sebagai upaya inovasi pelayanan public di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Utara. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dengan informan, melakukan observasi langsung, dan dokumentasi. Data dianalisis melalui tahapan melakukan reduksi data, melakukan display data, dan kemudian menarik kesimpulan.

PEMBAHASAN

A. Smart Governance Di Halmahera Utara

Dalam melakukan inovasi pelayanan public berbasis *smart governance*, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Utara menerapkan apa yang dikenal konsep pelayanan *three in one* (3 dokumen kependudukan KTP, KK, AKTE KELAHIRAN). Hal ini dilakukan sebagai salah satu inovasi yang oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil, sebagai upaya meningkatkan pelayanan public.

Selain menerapkan sistim pelayanan public *Three in One*, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Utara, juga melakukan pelayanan administrasi kependudukan dengan sistim jemput bola, yang artinya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Utara, mendatangi langsung masyarakat yang ada di wilayah-wilayah terpencil yang tidak terjangkau jaringan internet, dan juga terkendala dengan transportasi.

Inovasi tersebut dilakukan sebagai upaya untuk memaksimalkan fungsi pelayanan public dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Utara.

B. Kendala Dalam Implementasi Sistim *Three in One*

Dari hasil penelitian didapati bahwa penerapan sistim *Three in One* dalam pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Utara, adalah jaringan internet yang belum merata. Selain itu karena termasuk sistim pelayanan yang baru, masih banyak masyarakat yang belum mengetahui. Oleh sebab itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Utara masih perlu melakukan sosialisasi kepada masyarakat pengguna layanan.

C. Dampak Penerapan Smart Governance Di Kabupaten Halmahera Utara

Untuk mengetahui dampak penerapan smart governance dalam inovasi pelayanan public di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil dilihat melalui lima indikator inovasi yang dikemukakan oleh Rogers (1995) yang mengatakan bahwa inovasi mempunyai atribut sebagai berikut: keuntungan relative, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba, kemudahan di amati.

1. Keuntungan Relatif

Sebuah inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan keadaan sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakannya dengan yang lain. Dalam arti bahwa inovasi *three in one* mempunyai keuntungan dibanding keadaan sebelumnya yang telah dilakukan oleh pemerintah dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Utara. Dengan adanya inovasi *three in one*, memudahkan pemerintah dalam pelaksanaan pelayanan public. Selain itu ada juga istilah jemput bola yang di terapkan dalam proses inovasi *three in one* yg ada di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil, yang artinya pelayanan dari Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil melayani sampai ke desa-desa terpencil melalui mobil pelayanan public untuk melakukan pembuatan dokumen kependudukan secara gratis bagi masyarakat yang belum ada dokumen kependudukan sehingga masyarakat yang ada di desa-desa terpencil boleh dapat memiliki dokumen kependudukan berupa KTP, KK, AKTE KELAHIRAN, dan lain sebagainya.

Dinas Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Utara telah menerapkan inovasi pelayanan public sesuai dengan prosedur yang ada, bahwasanya inovasi *three in one* (pembuatan 3 dokumen sekaligus) sangat efektif dalam rangka penyelenggaraan pelayanan public di dinas kependudukan dan pencatatan sipil, dan juga berdampak baik bagi masyarakat/penerima layanan karena pembuatan dokumen kependudukan hanya membutuhkan waktu jam langsung di terbitkan dan di serahkan kepada masyarakat / penerima layanan.

2. Kesesuaian

Dimensi ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja, selain karena alasan faktor biaya yang sedikit, namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi terbaru.

Penerapan inovasi *three in one* ini dapat dikatakan sesuai dengan inovasi sebelumnya yaitu pembuatan dokumen kependudukan secara manual dan hanya di batasi 1 dokumen kependudukan untuk satu orang pemohon, tetapi dengan berkembangnya teknologi, dinas kependudukan dan pencatatan sipil Halmahera utara menerapkan inovasi *three in one* 3 dokumen kependudukan untuk 1 pemohon. Sehingga proses pembuatan dokumen kependudukan lebih cepat yaitu dengan menempatkan sumber daya aparatur yang memadai. Guna untuk mempercepat proses proses pelayanan public yang ada di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Halmahera utara.

3. Kerumitan

Dengan sifatnya yang baru, maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang boleh jadi lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Namun demikian, karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik, maka tingkat kerumitan ini pada umumnya tidak menjadi masalah penting.

Penerapan inovasi berupa inovasi *three in one* bukanlah hal yang rumit karena prosedurnya telah disosialisasikan melalui media cetak dan bertatap muka langsung dengan masyarakat Kabupaten halmahera utara agar masyarakat boleh dapat mengetahui prosedur dan mekanisme pelayanan dari inovasi *three in one*, selain itu tingkat kerumitan juga terdapat pada aplikasi pembuatan dokumen kependudukan, karena terdapat banyak sekali fitur-fitur baru yang belum dapat di pahami oleh pegawai yang ada di dinas kependudukan dan pencatatan sipil. Dan untuk mengatasi hal ini, pemerintah daerah mengadakan bimbingan teknis terkait dengan cara pengelolaan aplikasi pelayanan publik bagi para pegawai dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Halmahera utara guna untuk peningkatan kualitas sumber daya manusia yang ada di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Halmahera utara. Dengan ini tingkat kerumitan pada inovasi *three in one* ini pada umumnya bukan lagi menjadi masalah dalam masyarakat. Semakin mudah suatu inovasi dimengerti dan dipahami oleh pengguna inovasi, maka semakin cepat inovasi dapat digunakan.

4. Kemungkinan Dicoba

Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai dibandingkan dengan inovasi yang lama. Sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase “uji publik”, dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi.

Pemerintah kabupaten Halmahera utara melalui dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Halmahera utara menerapkan sistem pelayanan public berbasis online dalam pembuatan dokumen kependudukan melalui inovasi pelayanan public three in one, inovasi ini terbukti mempunyai keuntungan sendiri bagi dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Halmahera utara dan juga masyarakat karena proses pembuatan dokumen kependudukan menggunakan sistem aplikasi online dan sangat berbeda sekali dengan pelayanan yang sebelumnya menggunakan sistem manual, pasalnya dengan di terapkan inovasi ini segala pembuatan dokumen kependudukan menjadi lebih mudah di bandingkan dengan inovasi pelayanan yang sebelumnya menggunakan sistem manual. Teruji bahwa masyarakat banyak menilai inovasi ini sangat membantu proses pembuatan dokumen kependudukan karna sekali memohon 3 dokumen sekaligus dalam jangka waktu kurang lebih satu jam langsung di terbitkan dan di serahkan kepada masyarakat / pemohon.

5. Kemudahan diamati

Sebuah inovasi harus juga dapat diamati, dari segi bagaimana sebuah inovasi bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik.

Pemerintah kabupaten Halmahera utara melalui dinas kependudukan dan pencatatan sipil, menerapkan sistem aplikasi online untuk pelayanan pembuatan dokumen kependudukan. Tentunya kemudahan dalam penerapan inovasi yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu proses pembuatan dokumen kependudukan melalui aplikasi pelayanan public, dan system ini tentunya sangat efektif dalam pelayanan public yang ada di dinas kependudukan dan pencatatan sipil, sehingga apa yang di perlukan masyarakat dalam hal pembuatan dokumen kependudukan dapat terlayani dengan cepat dan tepat.

PENUTUP

Salah satu pendekatan untuk merubah mekanisme kerja yang di terapkan dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Halmahera utara adalah dengan memberikan jenis-jenis mekanisme kerja baru kepada pegawai. Pengalihan pelayanan dari bentuk manual ke bentuk online merupakan kebijakan pemerintah daerah Kabupaten Halmahera Utara melalui dinas terkait yaitu Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Utara, guna untuk mempermudah mekanisme kerja dan mempercepat proses pelayanan pembuatan dokumen kependudukan.

Penerapan inovasi *three in one* (pembuatan 3 dokumen kependudukan untuk satu pemohon) di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Utara, sangatlah berdampak baik bagi masyarakat, pasalnya inovasi pelayanan *three in one* sangat membantu masyarakat dalam proses pembuatan dokumen kependudukan secara cepat dan tepat. Selain itu kebijakan yang di keluarkan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Utara untuk melakukan sosialisasi terkait dengan pelayanan inovasi *three in one* melalui aplikasi dan mekanisme pembuatan dokumen kependudukan sangatlah baik, karena dari sosialisasi itu masyarakat boleh dapat memahami mekanisme pembuatan dokumen kependudukan melalui inovasi *three in one* serta penerapan dari inovasi *three in one* itu sendiri.

Tidak bisa di pungkiri bahwa penggunaan sistem online yang terintegrasi secara sistematis, terdapat kendala-kendala yang di hadapi dalam pelayanan pembuatan dokumen kependudukan antara lain jaringan internet yang tidak merata.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dwiyanto. 2016. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta. Universitas Gajah Mada.
- Adi, Rifqi Nugroho. 2013. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian Dengan Sistem Pre Order Secara Online (Studi Kasus Pada Online Shop Chopper Jersey). Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.
- Moleong, Lexy J. (2017). Metode Penelitian Kualitatif, cetakan ke-36, Bandung : PT. Remaja Rosdakarya Offset
- Pasolong, Harbani. 2010. Teori Administrasi Publik, Alfabeta, Bandung
- Rogers, E.M (1995), "Diffusion of Innovations," 4 th ed. Free Press, New York
- Sinambela, Lijan Poltak. 2016. Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan dan Implementasi, PT. Bumi Aksara, Jakarta
- Sugandi, Yogi Suprayogi. 2011. Administrasi Publik Konsep dan Perkembangan Ilmu di Indonesia. Bandung: Graha Ilmu.
- Suryani, Tatik. 2013. Perilaku Konsumen di Era Internet. Yogyakarta: Graha Ilmu

Sumber Lain:

- Undang-Undang Nomor. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik,
- Undang-Undang Nomor. 24 tahun 2013 tentang perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan.
- <http://pusdikmin.com/perpus/file/Inovasi%20Di%20Sektor%20Publik%20PIM3.pdf>